

## PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 10-283421

(43)Date of publication of application : 23.10.1998

(51)Int.Cl.

G06F 19/00

G06F 17/60

(21)Application number : 09-086902

(71)Applicant : TOPPAN PRINTING CO LTD

(22)Date of filing : 04.04.1997

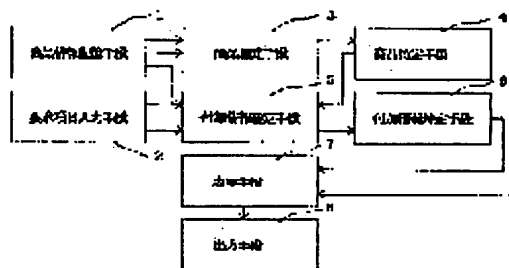
(72)Inventor : NISHIYAMA TAKASHI

## (54) SALES SUPPORT SYSTEM

## (57)Abstract:

**PROBLEM TO BE SOLVED:** To provide accurate information by allowing a customer to input his or her request item (vehicle kind, price, etc.) and retrieve corresponding data.

**SOLUTION:** An article information storage means 1 store article information including basic information regarding articles to be sold and additional information. A request item input means 2 inputs request items including concrete items and abstract items that the customer requires for an article. An article selecting means 3 selects candidates for the article according to the article information stored in the article information storage means 1 and the request items inputted from the request item input means 2. An article specifying means 4 selects an article out of the candidates for the article. An additional information selecting means 5 selects candidates for the additional information regarding the specified article. An additional information specifying means 6 specifies additional information out of the candidates for the additional information. A display means 7 reads basic information on the specified article and the specified additional information out of the article information storage means 1, and lays out and displays them on the screen.



## LEGAL STATUS

[Date of request for examination] 13.03.2001

[Date of sending the examiner's decision of rejection] 21.10.2003

[Kind of final disposal of application other than the examiner's decision of rejection or application converted registration]

[Date of final disposal for application]

[Patent number]

[Date of registration]

[Number of appeal against examiner's decision of rejection]

(19)日本国特許庁 (J P)

(12) 公 開 特 許 公 報 (A)

(11)特許出願公開番号

特開平10-283421

(43)公開日 平成10年(1998)10月23日

(51)Int.Cl.<sup>9</sup>

G 0 6 F 19/00  
17/60

識別記号

F I

G 0 6 F 15/24  
15/21

3 3 0

審査請求 未請求 請求項の数4 O L (全 6 頁)

(21)出願番号 特願平9-86902

(22)出願日 平成9年(1997)4月4日

(71)出願人 000003193

凸版印刷株式会社

東京都台東区台東1丁目5番1号

(72)発明者 西山 貴司

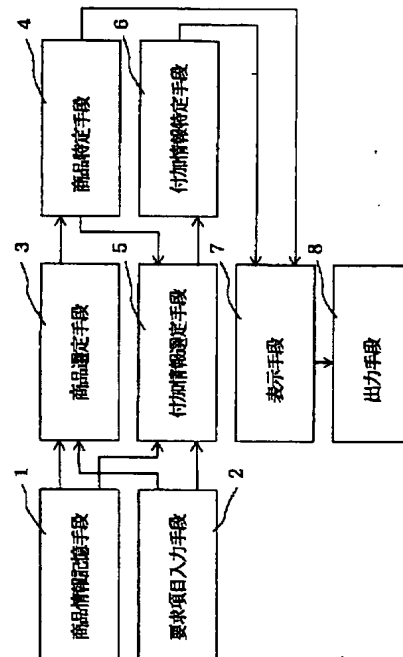
東京都台東区台東1丁目5番1号 凸版印刷株式会社内

(54)【発明の名称】 販売支援システム

(57)【要約】

【課題】顧客に的確な情報を提供することができ、商品の販売支援に役立つ販売支援システムを提供する。

【解決手段】商品に関する基本情報と付加情報を含む商品情報を記憶した商品情報記憶手段1と、商品に要求する具体的項目と抽象的項目を含む要求項目を入力する要求項目入力手段2と、商品情報記憶手段に記憶した商品情報と要求項目入力手段により入力された要求項目とから該当する商品の候補を選定する商品選定手段3と、商品の候補から商品を選定する商品特定手段4と、特定した商品についての付加情報の候補を選定する付加情報選定手段5と、付加情報の候補から付加情報を特定する付加情報特定手段6と、特定した商品の基本情報と特定した付加情報を商品情報記憶手段から呼び出し、表示する表示手段7と、を少なくとも具備する。



## 【特許請求の範囲】

【請求項1】商品に関する基本情報と付加情報を含む商品情報を記憶した商品情報記憶手段と、商品に要求する具体的項目と抽象的項目を含む要求項目を入力する要求項目入力手段と、商品情報記憶手段に記憶した商品情報と要求項目入力手段により入力された要求項目とから該当する商品の候補を選定する商品選定手段と、商品の候補から商品を選定する商品特定手段と、特定した商品についての付加情報の候補を選定する付加情報選定手段と、付加情報の候補から付加情報を選定する付加情報特定手段と、特定した商品の基本情報と特定した付加情報を商品情報記憶手段から呼び出し、表示する表示手段と、を少なくとも具備することを特徴とする販売支援システム。

【請求項2】更に、特定した商品の基本情報と特定した付加情報を商品情報記憶手段から呼び出し、出力する出力手段を具備することを特徴とする請求項1記載の販売支援システム。

【請求項3】商品の候補の選定にあたり、具体的項目を優先して選定することを特徴とする請求項1、2記載の販売支援システム。

【請求項4】付加情報の候補の選定にあたり、要求項目を優先して選定することを特徴とする請求項1、2記載の販売支援システム。

## 【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】自動車等の商品の販売の促進に役立つ、販売支援システムに関わる。

【0002】

【従来の技術】従来、自動車販売店等における自動車等の商品の販売においては、担当者が顧客に対して一様な説明を行うことにより、顧客の要求する情報を提供していた。しかし、担当者の能力による差や車種、オプションの多様化により、必ずしも的確な情報を提供できるものとは限らなかった。また、商品を検討するためのカタログも同一形式のものであった。

【0003】

【発明が解決しようとする課題】本発明は上述の課題に鑑みてなされたものであって、顧客に的確な情報を提供することができ、商品の販売支援に役立つ販売支援システムを提供する。

【0004】

【課題を解決するための手段】請求項1に記載の販売支援システムは、商品に関する基本情報と付加情報を含む商品情報を記憶した商品情報記憶手段と、商品に要求する具体的項目と抽象的項目を含む要求項目を入力する要求項目入力手段と、商品情報記憶手段に記憶した商品情

報と要求項目入力手段により入力された要求項目とから該当する商品の候補を選定する商品選定手段と、商品の候補から商品を選定する商品特定手段と、特定した商品についての付加情報の候補を選定する付加情報選定手段と、付加情報の候補から付加情報を選定する付加情報特定手段と、特定した商品の基本情報と特定した付加情報を商品情報記憶手段から呼び出し、表示する表示手段と、を少なくとも具備することを特徴とするものである。

【0005】請求項2に記載の販売支援システムは、請求項1記載の販売支援システムを前提とし、更に、特定した商品の基本情報と特定した付加情報を商品情報記憶手段から呼び出し、出力する出力手段を具備することを特徴とするものである。

【0006】請求項3に記載の販売支援システムは、請求項1、2記載の販売支援システムを前提とし、商品の候補の選定にあたり、具体的項目を優先して選定することを特徴とするものである。

【0007】請求項4に記載の販売支援システムは、請求項1、2記載の販売支援システムを前提とし、付加情報の候補の選定にあたり、要求項目を優先して選定することを特徴とするものである。

【0008】

【発明の実施の形態】図1は、本発明の一実施例に係わる販売支援システムの概略構成を示すブロック図である。この図に示される販売支援システムは、例えば、CPU等の制御手段、ハードディスク等の記憶手段、CRT等の表示手段、キーボード等の入力手段、カラープリンタ等の出力手段等からなるサーバー・クライアントコンピュータシステム等によって実現される。なお、この実施の形態で取り扱う商品は、自動車である。

【0009】図1において、1は販売する商品に関する基本情報と付加情報を含む商品情報を記憶した商品情報記憶手段である。ここに記憶される情報は、例えば、図2及び図3に示されるような、車名、形状、寸法、色、写真等の情報である。これらの情報のうち、顧客の要求に関わらず表示、出力する情報を基本情報（図2中\*を付与）といい、後記する付加情報特定手段において、顧客の特定により表示、出力する情報を付加情報という。

なお、この手段は、例えば、サーバーコンピュータの記憶手段に作成される。

【0010】図1において、2は顧客が商品に要求する具体的項目と抽象的項目を含む要求項目を入力する要求項目入力手段である。ここで具体的項目とは、例えば、図4に示されるような、購入する自動車の車名（アルファ、ベータなど）、形状（4ドア、5ドアなど）、排気量（1500cc、2000cc）、予算（100万円以下、150万円以下など）など、顧客の希望が具体的に現れるため、直接的に商品を選定することが可能な項目をいい、抽象的項目とは、例えば、図5に示されるよ

うな、用途（通勤、買い物など）、燃費に対する関心（気にする、気にしない）、色の好み（淡色、濃厚色など）など、顧客の要求が抽象的に現れるため、直接的には商品を選定することができず、例えば、用途が通勤と入力された場合に、通勤には4ドアが用いられることが多いという統計から、4ドアを要求しているであろうと推測して4ドアのある車種を選定するような項目をいう。なお、この手段は、例えば、クライアントコンピュータの入力手段及びサーバーコンピュータの記憶手段により構成される。

【0011】図1において、3は商品情報記憶手段に記憶した商品情報と要求項目入力手段により入力された要求項目とから該当する商品の候補を選定する商品選定手段である。この手段において、まず、入力された要求項目を参照する。要求項目が具体的項目であれば、商品情報記憶手段に対し直接検索を行い、該当する商品を選定する。要求項目が抽象的項目であれば、予め設定したテーブルを参照したのち、商品情報記憶手段に対し検索を行い、該当する商品を選定する。入力された要求項目が複数ある場合は、検索を複数回行い、論理積を求めて該当する商品を選定する。なお、各要求項目の検索においては該当する商品があるものの、論理積が0となる場合であって、要求項目に具体的項目と抽象的項目を含む場合、または該当する候補が多すぎる場合は、顧客の真意が反映する具体的項目の検索において該当した商品を優先して選定することが好ましい（請求項3）。そして、選定された商品の候補の基本情報をクライアントコンピュータの画面に表示する。なお、この手段は、例えば、クライアントコンピュータの入力手段及びサーバーコンピュータの記憶手段により構成される。

【0012】図1において、4は商品の候補から商品を選定する商品特定手段である。この手段は、前記商品選定手段で選定された商品の中から、1または2以上の商品を選定するものである。特定は、例えば、クライアントコンピュータのタッチセンサー付き画面の商品が表示されている部位に触れることにより行われる。

【0013】図1において、5は特定した商品についての付加情報の候補を選定する付加情報選定手段である。この手段においては、まず、特定された商品について商品情報記憶手段に記憶された情報を参照する。その中から、基本情報には含まれない付加情報を抽出する。図2及び図3のような商品情報が記憶されている場合には、車名、形状などが基本情報であるから、それ以外の内装の寸法、色、写真、エンジンの形式、写真及びオプションであるオーディオ、エアコンなどが付加情報となる。なお、この手段は、例えば、サーバーコンピュータの記憶手段により構成される。なお、付加情報の候補の選定にあたり、例えば、要求項目の入力の際に、燃費についての項目を入力した場合は、エンジンについての付加情報を優先して選定することが好ましい（請求項4）。

【0014】図1において、6は付加情報の候補から付加情報を選定する付加情報特定手段である。この手段は、前記付加情報特定手段で選定された付加情報の中から、1または2以上の付加情報を選定するものである。特定は、商品特定手段と同様に行われる。

【0015】図1において、7は特定した商品の基本情報と特定した付加情報を商品情報記憶手段から呼び出し、表示する表示手段である。この手段は、特定された商品の基本情報及び特定された付加情報を画面上にレイアウトする。また、表示に際しは、レイアウト記憶手段（図示せず）から適当なレイアウトを呼び出し、そのレイアウトに基本情報及び付加情報中の画像、文字をはめ込むことが好ましい。

【0016】図1において、8は特定した商品の基本情報と特定した付加情報を商品情報記憶手段から呼び出し、出力する出力手段である（請求項2）。この手段は、特定された商品の基本情報及び特定された付加情報を印刷物上に出力する。なお、この手段は、例えば、サーバーコンピュータに接続された記憶手段及びカラープリンタにより構成される。

【0017】ここで、販売支援システムの動作を、フローチャート図（図6参照）等を用いて説明する。なお、販売支援システムの作動前に、商品情報記憶手段に商品情報を記憶させておく。

【0018】販売支援システムの作動を開始すると、まず、図7のような要求項目入力画面を表示する（ステップ101）。この画面で、主な用途、燃費及び色の好みは抽象的項目であり、車名、形状、排気量及び予算は具体的項目である。この画面を見た顧客は、画面の該当箇所を触れることにより要求項目を入力する（ステップ102）。なお、本例での要求項目の入力は2つまでとしており、顧客は主な用途として通勤、色の好みとして濃厚色を入力した。

【0019】次に、入力された要求項目から商品の候補を選択する（ステップ103）。このステップを詳述すると、まず、要求項目が具体的項目か、抽象的項目かを判断する。本例での要求項目は何れも抽象的項目であるため、通勤という用途から4ドア、濃厚色という色の好みから黒、紺と判断した。それを商品情報記憶手段の商品情報に対して行くと、4ドアという条件により、アルファ4ドア及びベータ4ドアという集合を、黒、紺という条件から、アルファ4ドア紺、黒、アルファ3ドア紺、ベータ4ドア紺、黒、ベータ2ドア黒、紺、ガンマ5ドア紺、黒という集合を作成した。前記集合の論理積を求めて該当するアルファ4ドア紺、黒、ベータ4ドア紺、黒を選定した。

【0020】前記検索の結果、選定した商品（車）が4台あったので（ステップ104）、選定された車についての商品情報記憶手段に記憶された基本情報の表示（図8参照）を行った（ステップ105）。

【0021】この該当する商品の表示画面を見た顧客は、画面のベータ4ドア紺が気に入ったので、その個所を触れて特定した（ステップ106）。そして、特定された商品に付いての付加情報の候補は、内装、エンジン、オプションであると選択したので（ステップ107）、それを表示（図9参照）した（ステップ108）。

【0022】この付加情報の候補の画面を見た顧客は、画面上のオプションの個所を触れることにより付加情報を特定した（ステップ109）。そして、商品の基本情報及び付加情報の表示画面の作成は、レイアウト記憶手段（図示せず）から適当なレイアウトを呼び出し、商品情報記憶手段に記憶された基本情報及び特定された付加情報と組み合わせてレイアウトを行い（ステップ110）、画面に表示（図10参照）した（ステップ111）。更に、印刷物としての出力を希望したので（ステップ112）、カラープリンターから出力した（ステップ113）。

【0023】

【発明の効果】請求項1に係わる販売支援システムによれば、販売店において、商品情報を記憶手段で管理することにより、販売店担当者の能力差が無くなる。また、顧客自身が自分の要求する項目（車種や価格など）を入力して該当するデータを検索することで、よりの確な情報を提供することが可能となる。更に、顧客が必要とする付加情報（オプション設定や機能説明など）のみを選択して表示することで、より詳細な情報提供が可能となる。

【0024】請求項2に係わる販売支援システムによれば、印刷物として出力することで、パーソナルな検討資料として提供することが可能となる。

【0025】請求項3に係わる販売支援システムによれば、顧客の真意を反映した商品の候補を選定することができる。

\*

\*【0026】請求項4に係わる販売支援システムによれば、顧客の望む付加情報の候補を選定することができる。

【0027】

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の一実施例に係わる販売支援システムの概略構成を示すブロック図である。

【図2】本発明の一実施例に係わる商品情報記憶手段中の商品情報（車両）の説明図である。

10 【図3】本発明の一実施例に係わる商品情報記憶手段中の商品情報（オプション）の説明図である。

【図4】本発明の一実施例に係わる要求項目入力手段に入力される具体的要求項目の説明図である。

【図5】本発明の一実施例に係わる要求項目入力手段に入力される抽象的要求項目の説明図である。

【図6】本発明の一実施例に係わる販売支援システムの動作を示すフローチャート図である。

【図7】本発明の一実施例に係わる要求項目を入力する際の画面の説明図である。

20 【図8】本発明の一実施例に係わる選択した商品の候補を示す画面の説明図である。

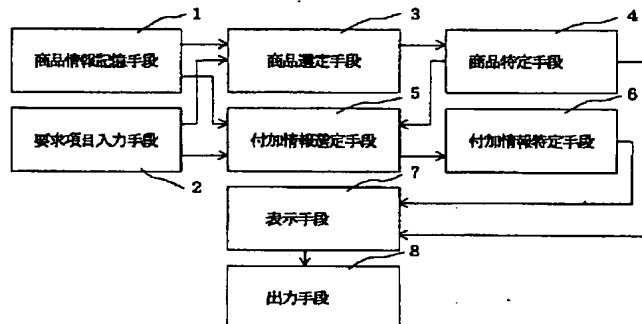
【図9】本発明の一実施例に係わる特定した商品及び付加情報の候補を示す画面の説明図である。

【図10】本発明の一実施例に係わる特定した商品及び特定した付加情報を示す画面の説明図である。

【符号の説明】

- 1 商品情報記憶手段
- 2 要求項目入力手段
- 3 商品選定手段
- 4 商品特定手段
- 5 付加情報選定手段
- 6 付加情報特定手段
- 7 表示手段
- 8 出力手段

【図1】



【図3】

2. 商品情報（オプション）

品名	種類	価格	備考
オーディオ	ラジオ	1万円	ペーパに装着済み
	ラジオ+カセット	2万円	
	ラジオ+カセット+CD	4万円	
エアコン	オート マニュアル	1.5万円 1.0万円	
ホイール	アルミA アルミB	1.0万円 8万円	アルファには不可 アルファ専用

【図2】

## 1. 商品情報 (車両)

車名*	車体				内装			エンジン			価格*
	形状*	寸法*	色*	写真	寸法	色	写真	形式	排気量*	写真	
アルファ	4ドア	4000×1600×1200	白 紺 黒 銀	α 401 α 402 α 403 α 404	2500×1400×1000	肌色	α 411	SOHC	1500cc	S101	120万円
	3ドア	3800×1600×1200	白 紺 黒 銀	α 301 α 302 α 303	2400×1400×1000	紺	α 311				90万円
ベータ	4ドア	4500×1700×1300	白 紺 黒 銀	β 401 β 402 β 403 β 404	3000×1500×1100	肌色	β 411	DOHC	2000cc	D101	210万円
	2ドア	4400×1700×1200	白 紺 黒 銀	β 201 β 202 β 203 β 204	2800×1500×1100	紺	β 211				220万円
ガンマ	5ドア	4200×1700×1700	黒 紺 銀	γ 501 γ 502 γ 503	3500×1500×1500	黒	γ 511	SOHC	2000cc	S201	180万円

\*基本情報

【図4】

【図5】

## 具体的項目

車名	形状	排気量	予算
アルファ	2ドア	1500cc	100万円以下
ベータ	3ドア	2000cc	150万円以下
ガンマ	4ドア		200万円以下
	5ドア		200万円以上

## 抽象的項目

用途→形状	燃費→排気量	色の好み→車の色
通勤 → 4ドア	気にする → 1500cc	淡色→白、黄
買い物 → 3ドア	気にしない → 2000cc	濃色→黒、紺
レジャー → 5ドア		メタリック→銀
ドライブ → 2ドア		

【図7】

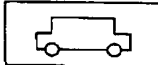
【図8】

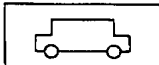
あなたの好みの車を探します。  
重視する項目を2つまでチェックしてください。

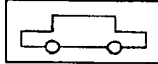
主な用途 ☐ 通勤 ☐ 買い物 ☐ レジャー ☐ ドライブ  
燃費 ☐ 気にする ☐ 気にしない  
色の好み ☐ 淡色 ☐ 濃色 ☐ メタリック

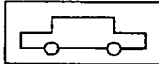
車名 ☐ アルファ ☐ ベータ ☐ ガンマ  
形状 ☐ 2ドア ☐ 3ドア ☐ 4ドア ☐ 5ドア  
排気量 ☐ 1500cc ☐ 2000cc  
予算 ...

あなたがお探しの車は (クリックで詳細表示)

 アルファ 4ドア 紺


 アルファ 4ドア 黒

 ベータ 4ドア 紺

 ベータ 4ドア 黒

【図9】

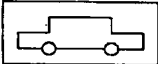
【図10】

 ベータ 4ドア 紺

寸法 4500×1700×1300  
排気量 2000cc  
価格 210万円

詳細表示 (1つ選択できます)  
☐ 内装  
☐ エンジン  
☐ オプション

ベータ 4ドア 紺

 寸法 4500×1700×1300  
排気量 2000cc  
価格 210万円

オプションリスト

品名	種類	価格
エアコン	オート マニュアル	1.5万円 1.0万円
ホイール	アルミA	1.0万円

【図6】

